



**Ministério da Educação – MEC**  
**Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES**  
**Diretoria de Educação a Distância – DED**  
**Universidade Aberta do Brasil – UAB**  
**Programa Nacional de Formação em Administração Pública – PNAP**

**LUÍS ANTÔNIO OLIVEIRA DE MORAES**

**A IMPORTÂNCIA DA LOGÍSTICA PARA O  
CRESCIMENTO DAS AGÊNCIAS DOS CORREIOS: Um  
estudo de caso na Agência dos Correios na cidade de  
Guajará no Estado do Amazonas.**

Cruzeiro do Sul – AC

2015

LUÍS ANTÔNIO OLIVEIRA DE MORAES

**A IMPORTÂNCIA DA LOGÍSTICA PARA O  
CRESCIMENTO DAS AGÊNCIAS DOS CORREIOS: Um  
estudo de caso na Agência dos Correios na cidade de  
Guajará no Estado do Amazonas.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado  
ao Curso de Administração Pública –  
UNB/UAB, Polo de Cruzeiro do Sul – Acre,  
como requisito parcial para obtenção do Grau  
de Administrador Público – Bacharelado.

Professor Orientador: Welles Matias de Abreu

Cruzeiro do Sul – AC

2015

## **DEDICATÓRIA**

Ao Deus todo poderoso dono da sabedoria, e que nos fornece a grande dádiva de aprender;

Aos meus pais Francisca Lima de Oliveira e Luís Moraes das Chagas “*in memóriam*” pelo amor e apoio incondicional.

Luís Antônio Oliveira de Moraes

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus pela força e coragem durante toda essa longa caminhada e por mais um sonho concretizado;

Ao apoio da minha família, amigos e a mim que mantive o meu foco para não desistir dos meus ideais.

Aos ensinamentos de todos os professores da UNB;

Ao professor/ orientador Welles Matias de Abreu, pelo conhecimento e compartilhamento de experiências, tornando possível a realização deste trabalho;

E à instituição Universidade de Brasília por proporcionar este espaço de aprendizado e principalmente formação de novos profissionais da área de Administração Pública.

Luís Antônio Oliveira de Moraes

## **EPÍGRAFE**

*“Em todas as coisas o sucesso depende de uma preparação prévia, e sem tal preparação o fracasso é certo” (Confúcio).*

## RESUMO

A logística é definida como sendo todos os processos que estão inseridos na armazenagem, transporte e distribuição de mercadorias. Logo, dentro destes processos encontram-se o processo de planejar, implementar e controlar eficientemente os custos correto, o fluxo e armazenagem de matérias-primas, estoques durante a produção e produtos acabados, bem como as informações relacionadas a essas atividades, desde o ponto de origem até sua chegada ao ponto de consumo, com o propósito de atender os requisitos do cliente. O objetivo geral da pesquisa consiste em descrever como a logística da empresa Correios, na Agência de Guajará- AM pode interferir no envio e entrega de mercadorias. A metodologia utilizada consiste em uma pesquisa bibliográfica de natureza básica com abordagem qualitativa e um estudo de caso realizado na Agência dos Correios no município de Guajará no Estado do Amazonas. Através da realização da pesquisa conclui-se que a presente Agência de Correios não faz uso da logística como as demais instalações do Brasil, suas instalações atuais estão fora do parâmetro nacional, dificultando a realização das tarefas diárias, o que acarreta recebimentos de encomendas de outras regiões erradas, extravio de encomendas e outros. Portanto, faz-se necessário urgentemente que seja realizada uma reforma na Agência dos Correios de Guajará e realização de melhorias na mesma.

**Palavra – Chaves:** Administração; Correios; Logística; Processos.

## **ABSTRACT**

Logistics is defined as all the processes that are inserted into the storage, transport and distribution of goods. Therefore, within these processes is the process of planning, implementing and efficiently monitor the correct costs, the flow and storage of raw materials, stocks in production and finished products as well as information related to these activities from the point of origin to its arrival at the point of consumption in order to meet customer requirements. The overall objective of the research is to demonstrate the importance of logistics in the Post company in Guajará AM Agency for the shipping and delivery of goods. The methodology consists of a literature search of a basic nature with a qualitative approach and a case study in the Post Office in Guajará municipality in the state of Amazonas. By conducting the research is concluded that this the Post Office does not make use of logistics as the other facilities in Brazil, its current facilities are outside the national standard, making it difficult to perform daily tasks, resulting orders receipts from other wrong regions, loss of orders and others. Therefore, it is necessary to urgently reform is carried out in the Agency for Post Guajará and making improvements in it.

**Word - keys:** Administration; Post office; logistics; Processes.

## **LISTA DE SIGLAS**

AM – Amazonas

CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

CT – Centro de Tratamento

DED - Diretoria de Educação a Distância

LOEC – Lista de Objetos Entregues ao Carteiro

LR – Lista de registros

MEC - Ministério da Educação

PNAP - Programa Nacional de Formação em Administração Pública

SRO – Sistema de Rastreio de Objetos

UAB - Universidade Aberta do Brasil



## **LISTA DE FOTOS**

<b>FOTO 1</b> – Agência dos Correios de Guajará – AM.....	28
<b>FOTO 2</b> – Instalações da Agência dos Correios de Guajará – AM.....	31
<b>FOTO 3</b> – Interior da Agência dos Correios de Guajará.....	32
<b>FOTO 4</b> - Chegada de encomendas na Agência de Guajará – AM.....	33
<b>FOTO 5</b> – Recebimento de encomendas.....	34
<b>FOTO 6</b> - Armazenamento da carga no veículo.....	35
<b>FOTO 7</b> - Armazenamento das encomendas.....	36
<b>FOTO 8</b> - Encomenda colocada em lugar impróprio.....	37
<b>FOTO 9</b> - Separação dos objetos para entrega ao destinatário.....	38
<b>FOTO 10</b> – Encomendas e caixas em lugares impróprios.....	39
<b>FOTO 11</b> - Sistema de Rastreamento de Objetos.....	40

## **LISTA DE FIGURAS**

<b>FIGURA 1</b> – Territórios conquistados por Alexandre, o Grande.....	14
<b>FIGURA 2</b> – Estrutura e fases da operação.....	17
<b>FIGURA 3</b> – Cadeia Logística e as suas partes integrantes.....	20
<b>FIGURA 4</b> –Planta da Atual Agência de Guajará – AM.....	41
<b>FIGURA 5</b> – Planta Proposta para a nova Agência dos Correios de Guajará – AM.....	42

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b>	10
1.1 FORMULAÇÃO DO PROBLEMA	11
1.2 OBJETIVOS	12
1.2.1 Objetivo Geral	12
1.2.2 Objetivos Específicos	12
1.3 JUSTIFICATIVA	12
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b>	14
2.1 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA LOGÍSTICA	14
2.2 CONCEITO DE LOGÍSTICA	16
2.3 LOGÍSTICA E OPERAÇÕES COMO ESTRATÉGIA EMPRESARIAL	18
2.4 GESTÃO OPERACIONAL EM SERVIÇOS PÚBLICOS	19
2.5 OS CORREIOS E SUAS CARACTERÍSTICAS	21
2.5.1 Diretoria Regional do Amazonas	22
<b>3 MÉTODO DE PESQUISA</b>	26
3.1 TIPO E DESCRIÇÃO GERAL DA PESQUISA	26
3.2 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO	27
3.2.3 Agência dos Correios de Guajará – AM	27
3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA (OU PARTICIPANTES)	30
3.4 PROCEDIMENTOS DE COLETA E DE ANÁLISE DE DADOS	30
<b>4 RESULTADOS E DISCUSSÃO</b>	31
<b>CONCLUSÃO</b>	44
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	45
<b>ANEXO</b>	48
ANEXO A – Solicitação de Pesquisa	49

## INTRODUÇÃO

A logística é definida como sendo a colocação do produto certo, na quantidade certa, no lugar certo, no prazo certo, com a qualidade certa, documentação certa, ao custo certo, sendo produzido ao menor custo, da melhor forma, e deslocado mais rapidamente, agregando valor ao produto e dando resultados positivos aos acionistas e aos clientes, sempre respeitando a integridade humana dos empregados, fornecedores e de clientes (ROSA, 2011; p. 16).

Nos dias atuais observa-se que vivemos em uma época repleta de complexidades, mudanças e incertezas; deste modo a Administração tornou-se uma das mais importantes áreas da atividade humana. Assim, devido viver em uma civilização na qual o esforço cooperativo do homem ser a base fundamental da sociedade, observa-se que a tarefa básica da Administração nada mais é que “fazer as coisas por meio das pessoas de maneira eficiente e eficaz” (CHIAVENATO, 2000).

Neste contexto, Chiavenato (2000) complementa que é visível em indústria, comércio, organizações de serviços públicos, hospitais, universidades e outras entidades de empreendimento humano, a eficiência e eficácia com que as pessoas trabalham em conjunto para conseguir objetivos comuns depende diretamente da capacidade daqueles que exercem função administrativa.

A partir da crescente globalização, observa-se que a necessidade das empresas em oferecerem produtos e serviços sempre à frente da necessidade do cliente faz com que a mesma seja a primeira a ser lembrada no momento que o mesmo necessitar de um serviço ou produto que condiz com sua atividade (LEBOEUF, 1996).

Entretanto, devido a esse avanço gigantesco da tecnologia, necessidade de buscar sempre produtos inovadores, ofertar um ambiente agradável aos olhos do cliente faz com que as mesmas esqueçam o principal, que é a qualidade. Quando se fala em qualidade, refere-se a todos os setores, sejam ele de vendas, serviços, de limpeza, atendimento, dentre outros.

Diante desta afirmação, o presente Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) visa realizar um estudo com o intuito de responder o seguinte questionamento:

Como ocorre a gestão de operações logísticas na agência dos Correios na cidade de Guajará – AM?

Por se tratar de uma Empresa pública, na qual o processo de logística é primordial para o bom funcionamento da empresa, no decorrer do trabalho serão apresentadas algumas irregularidades as quais geram grandes dificuldades em suas operações logísticas e muitas vezes comprometem o nível de serviço dos Correios na ótica dos clientes amazonenses.

### 1.1 FORMULAÇÃO DO PROBLEMA

É notório que a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos tem e apresenta uma grande importância no tocante à envios e recebimentos de encomendas. Entretanto, há alguns estados em que o serviço prestado tem apresentado a importância de medidas voltadas para melhorias dos serviços prestados e procedimentos internos.

Neste contexto, observou-se que a agência dos Correios no município de Guajará no Estado do Amazonas tem apresentado grandes dificuldades com os processos logísticos daquela localidade, deste modo o presente Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) visa responder o seguinte questionamento: Como ocorre a gestão de operações logísticas na agência dos Correios na cidade de Guajará – AM?

## 1.2 OBJETIVOS

### 1.2.1 Objetivo Geral

Descrever como a logística da empresa Correios, na Agência de Guajará-AM pode interferir no envio e entrega de mercadorias.

### 1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Explicar a importância da logística e sua importância para as empresas;
- b) Demonstrar como se dá a logística dos Correios na Agência de Guajará – AM;
- c) Descrever sobre o Gerenciamento da Logística e a aplicação das principais ferramentas empregadas para a qualidade de serviços nos Correios de Guajará - AM.

## 1.3 JUSTIFICATIVA

A partir das leituras realizadas para o desenvolvimento do projeto deste TCC, foi possível ter acesso a vários temas envolvendo temas de Administração, Administração Pública e outros. Entretanto, buscar desenvolver um trabalho envolvendo logística foi o que mais me interessou por englobar a empresa a qual trabalho.

Porém, somente a partir dos estudos realizados durante o decorrer da disciplina de Gestão de Operações e Logística, ministrada pelo docente Ronni Geraldo Gomes é que pude realmente enxergar e planejar o futuro TCC que até então não tinha sido planejado.

Durante a disciplina de Gestão de Operações e Logística II, onde tive como tutora a docente Isadora Vergara, foi possível aprofundar o conhecimento a respeito do tema abordado.

Vale ressaltar que, o interesse em aprofundar esta pesquisa teve seu momento ápice durante a realização do projeto de Pesquisa realizado durante o

decorrer da disciplina de Metodologia Científica, no qual tive a oportunidade de relacionar as principais dificuldades apresentadas pela Agência de Guajará - AM.

Diante do exposto anteriormente, observa-se que a realização e o desenvolvimento desta pesquisa é de grande valor, haja vista que a mesma tende a contribuir com as melhorias dos serviços ofertados pela Empresa Correios, bem como auxiliar no planejamento e desenvolvimento de melhorias de outras agências.

Logo, o presente trabalho apresenta uma grande contribuição no âmbito social, uma vez que esclarece como detalhes as operações logísticas desenvolvidas pela empresa e a importância da realização de melhorias.

Por outro lado, apresenta uma grande relevância profissional por fazer com que os profissionais envolvidos nos processos que vão desde o momento da triagem até a entrega do produto ao cliente necessitem estar sempre atualizados, para que possam propor melhorias para a realização das atividades; ao setor e à empresa no geral.

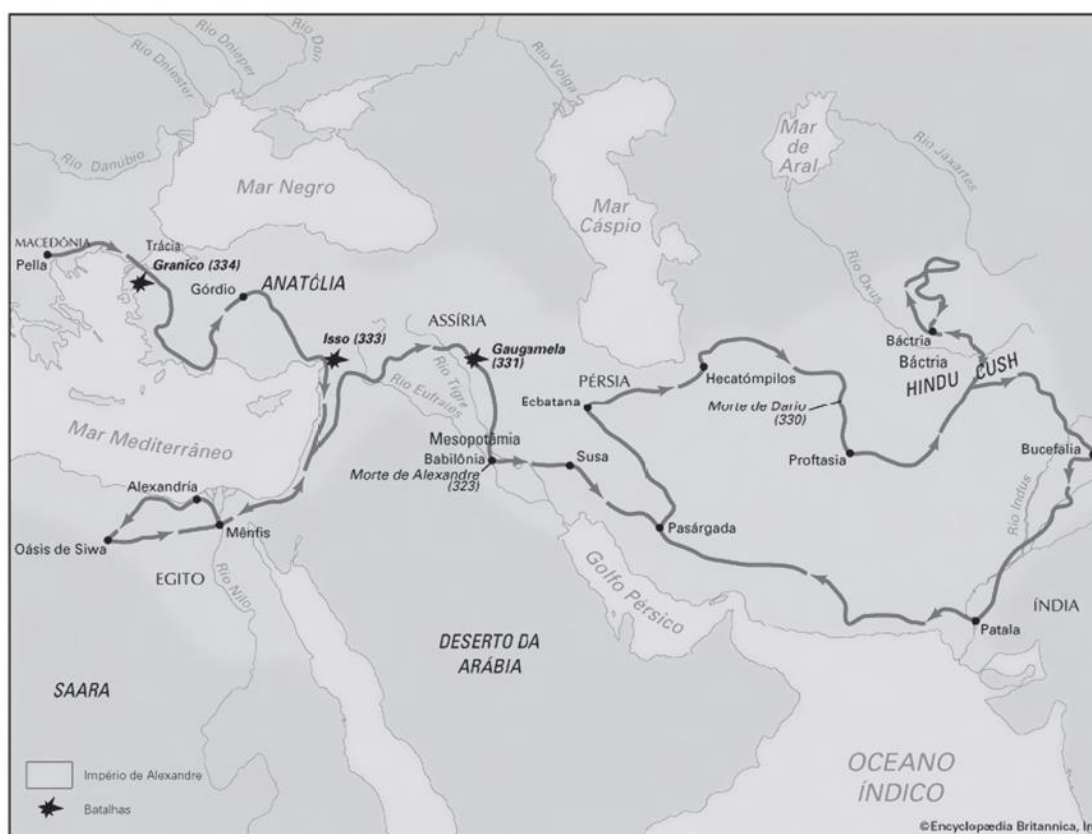
No contexto científico apresenta relevância, principalmente por promover o conhecimento a cerca do tema abordado e sua contribuição para o município de Guajará do Estado do AM.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 EVOLUÇÃO HISTÓRICA DA LOGÍSTICA

Embora o termo logístico seja recente, estudos enfatizam que a logística está associada às grandes estratégias de guerra e conquistas territoriais as quais não temos dúvidas. Dentre os grandes estrategistas da história da civilização humana nomes como o de Alexandre, o Grande e Napoleão Bonaparte são mencionados como grandes contribuintes para o desenvolvimento destas técnicas (FERNANDES, 2012; p.12).

**FIGURA 1** – Territórios conquistados por Alexandre, o Grande.



FONTE: Fernandes (2012).

Com base na figura 1, observa-se que Alexandre, o Grande foi um dos maiores conquistadores de terras já registrado da história. Nesta são apontados os caminhos percorridos e os territórios conquistados durante suas expedições.

Nesta perspectiva, Chiavenato (2000; p. 29) complementa que “a história mostra que a organização militar deu origem ao princípio de direção”, no qual “que preceitua que todo soldado deve saber perfeitamente o que se espera dele e aquilo que ele deve fazer”.

Entretanto, Fernandes (2012; p. 12) afirma que os grandes povos antigos como os egípcios, gregos, romanos, chineses, vikings, incas, astecas desempenharam papéis de suma importância em suas eras, o que caracterizou um notório poder de organização em sociedade.

Ching (2001) *apud* Machado (2009) comenta que a evolução da logística vem se destacando nas últimas décadas, sendo que até meados de 1950 as atividades logísticas eram responsabilidade de diversas áreas das empresas, o que causava alguns conflitos de interesse, pois cada área focava apenas em um objetivo.

Entre os anos de 1950 à 1970 estudos foram desenvolvidos sobre a logística, entretanto, neste período o conceito deste termo foi relacionado ao do custo total, caracterizado pelo custo benefício do transporte aéreo na distribuição física, onde o alto custo do frete aéreo foi compensado pela diminuição dos estoques devido a maior velocidade da movimentação por este tipo de transporte. Tal estudo foi primordial para a formulação dos principais argumentos para o reagrupamento das atividades logísticas (CHING, 2001 *apud* MACHADO, 2009; p. 18).

De acordo com o mesmo autor Ching (2001), durante esse período o desenvolvimento da logística foi desencadeado por inúmeras contribuições, dentre elas algumas condições econômicas e tecnológicas. Sendo que primeiramente, houve mudanças na demanda do consumidor ocasionando alterações nas distâncias a serem atendidas e também pela procura de uma maior variedade de mercadorias.

Deste modo, por se tratar de uma época conturbada em virtude do período pós-guerra, houve crescimento e recessão econômica e, através de pesquisas e estudos realizados posteriormente foi possível mensurar os custos dos serviços logísticos. Somente a partir da década de 90 que foram desenvolvidos conceitos e princípios logísticos adaptados às necessidades das empresas, com o intuito de melhorar os níveis de serviços, deixando as empresas mais competitivas em relação à era globalizada.



## 2.2 CONCEITO DE LOGÍSTICA

De origem francesa a palavra logística é advinda do termo *logistique*, e tem sua origem definida de maneira diferente entre pesquisadores e historiadores. Alguns dicionários como o Larousse apresenta a seguinte definição para essa palavra “parte da arte da guerra que visa garantir provisões, transportes, alojamento, hospitalização etc., aos feitos militares em operação”. Por outro lado, os historiadores defendem que a palavra logística deriva do antigo grego *logo*, que significa razão, cálculo, pensar e analisar (FERNANDES, 2012; p. 10).

A partir da Segunda Guerra Mundial é que o conceito de Logística começou a tomar forma, sendo atribuídos ao seu conceito os processos de aquisição e fornecimento de materiais pelos militares americanos. Com o passar dos anos esse conceito foi evoluindo para uma nova concepção, na qual a integração das atividades como produção, armazenagem, movimentação, transporte e distribuição (MACHADO, 2009;p. 16).

Segundo Ching (2001) *apud* Machado (2009) o gerenciamento logístico engloba:

[...] os conceitos de fluxo de compras de matérias-primas, operações de produção e transformação, controle de materiais e processos, bem como produtos acabado, compreendendo também todo o gerenciamento de transportes e distribuição.

Rosa (2011; p. 16) complementa que a logística é definida como:

[...] a colocação do produto certo, na quantidade certa, no lugar certo, no prazo certo, com a qualidade certa, com a documentação certa, ao custo certo, sendo produzido ao menor custo, da melhor forma, e deslocada mais rapidamente, agregando valor ao produto e dando resultados positivos aos acionistas e aos clientes. Tudo isso respeitando a integridade humana de empregados, de fornecedores e de clientes e a preservação do meio ambiente.

Neste contexto, para o autor Rosa (2011) todas as atividades correspondentes à logística devem respeitar todos os prazos correspondentes a cada processo listados na citação anterior, os quais são representação direta do sistema de logística.

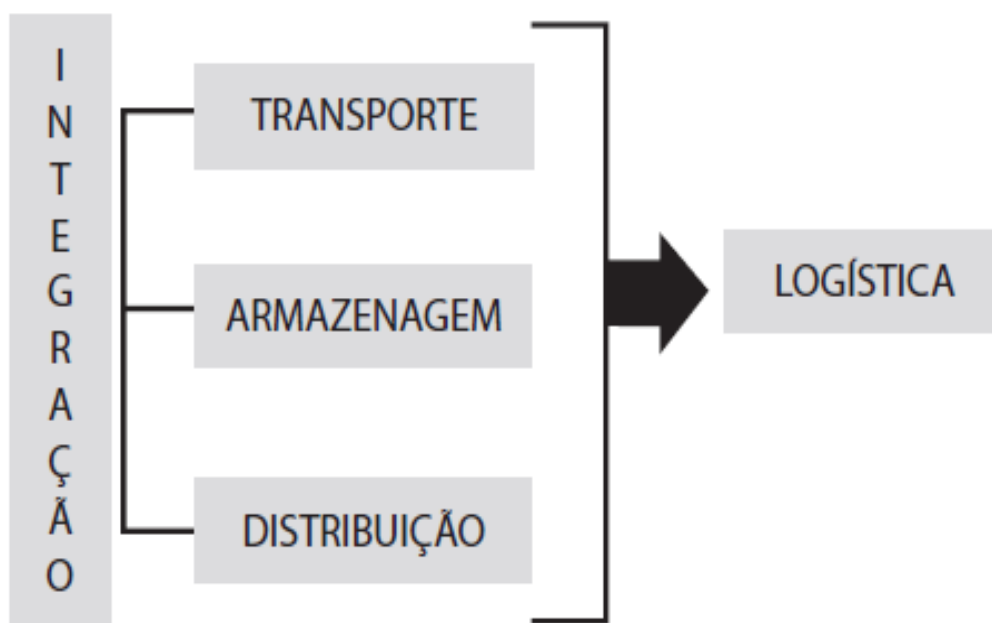
Para Bowersox *et al.* (2007) *apud* Fernandes (2012), a logística refere-se a:

[...] à responsabilidade de projetar e administrar sistemas para controlar o transporte e a localização geográfica dos estoques de materiais, produtos inacabados e produtos acabados pelo menor custo total.

Já Taboada (2012) *apud* Taboada e Granemann (1997) afirma que a logística pode ser definida como sendo “a coordenação de um fluxo material e suas informações, que irão desde o fornecedor até o cliente, de forma eficiente e efetiva”. Logo, a essência da logística é a coordenação de uma movimentação material única, integrada, que vai desde o fornecedor até o cliente.

Com o intuito de explicar a logística e suas fases, Fernandes (2012), afirma que a mesma é desenvolvida através de três atividades: armazenar, transportar e distribuir. Vejamos a figura 1.

**FIGURA 2** – Estrutura e fases da operação



FONTE: Fernandes, 2012.

Com base na figura 2, a soma dessas três atividades básicas e distintas necessita de uma grande gestão integrada, a fim de, formar o conjunto denominado de logística. Porém, a integração das fases ocorrerá no momento em que as

mesmas forem sincronizadas, em que uma ruptura ou um desencontro de informação ocasionar problemas para toda a operação.

## 2.3 LOGÍSTICA E OPERAÇÕES COMO ESTRATÉGIA EMPRESARIAL

Nos dias atuais as empresas vêm vivendo em um ambiente extremamente dinâmico, instável e em constante evolução, com isso, aquela organização que se mantém passiva, aguardando os acontecimentos diariamente, tende a correrem sérios riscos para manter-se no mercado (TABOADA, 2012).

Com o desenvolvimento da globalização a economia mundial passou a ser integrada e competitiva globalmente, forçando as empresas a projetarem produtos para um mercado global e a racionalizarem seus processos produtivos de formas a maximizar os recursos corporativos. Com isso as empresas devem coordenar suas atividades de acordo com uma estratégia coerente, considerando a natureza global de seus negócios (FERNANDES, 2012).

Taboada (2012, p. 10) afirma que elementos dinamizadores preconizam as novas exigências do ambiente de negócios, tais como: a globalização, o ciclo de vida dos produtos e uma maior consciência ecológica.

O mesmo autor Taboada (2012) ainda completa que a globalização tem mudado radicalmente a forma de organizar e dirigir os negócios, tendo em vista que as fronteiras de espaço, tempo e localização tem sido destruídas; ou seja, não é mais uma limitação para quem vende e par quem compra produtos e serviços.

Segundo Dornier *et al.* (2000; p. 83) quando as estratégias corporativas chegam às empresas, a maioria das funções de operações e logísticas são relegada aos tradicionais papéis (reativos/táticos). Neste contexto, observa-se que a alta direção empresarial enxerga operações e logísticas como tática por natureza.

Fernandes (2012) complementa que existem diversas razões para que essa atitude gerencial seja considerada como tática por natureza, tais como:

- a) A dominância funcional de certas áreas na formulação da estratégia corporativa;
- b) Uma visão de curto prazo das contribuições de operações/logísticas;
- c) Há uma crença de que operações e logística são especialidades técnicas e não funções estratégicas do negócio.

Portanto, a logística precisa participar do processo de decisão da estratégia corporativa e não ser apenas um simples departamento que executa decisões que já foram tomadas. Atualmente mais empresas vêm percebendo que a logística permite que materiais fluam para a capacidade e a complexidade das operações logísticas (FERNANDES, 2012).

## 2.4 GESTÃO OPERACIONAL EM SERVIÇOS PÚBLICOS

No ambiente empresarial há uma grande dúvida entre a diferença existente sobre a Administração *versus* Gestão. Haja vista que a Gestão é um conjunto de princípios, normas e de funções que têm por fim ordenar os fatores de produção e controlar a sua produtividade e a sua eficiência, para obter determinado resultado (MALMEGRIN, 2010).

Buller (2012) complementa que com a expansão dos mercados, a queda de fronteiras mercantis e os avanços da globalização, a logística tem contribuído fortemente para a ampliação de novos horizontes externos às organizações e tem aproximado fornecedores de clientes interligados a um propósito comum, passando a ser intitulada de Logística Empresarial ou Gestão de Cadeia de Suprimentos ou Gestão Operacional, sendo que a nomenclatura modifica de acordo com cada autor.

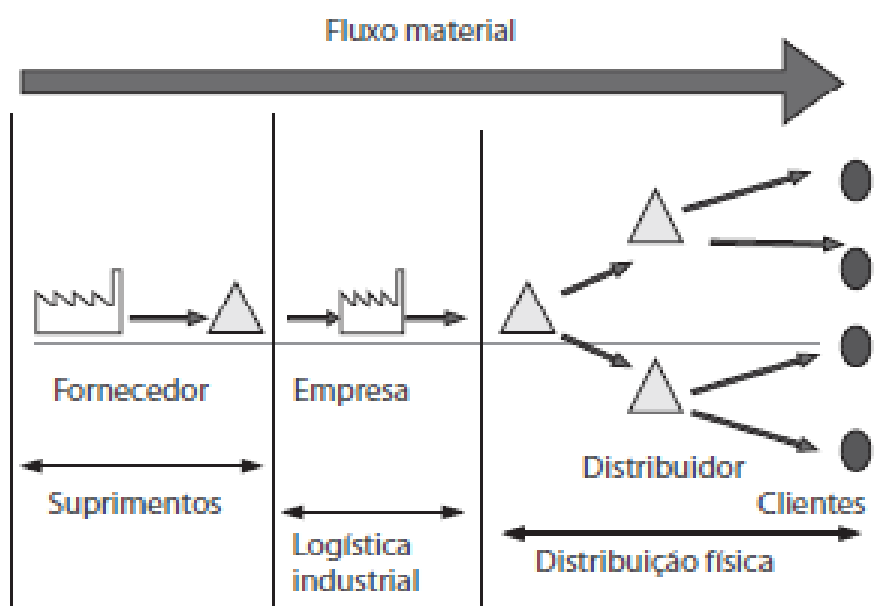
Na gestão operacional o líder deve ser capaz de ouvir e de se fazer ouvir, e não apenas aceitar a opinião do outro, por outro lado, deve ser capaz de incentivar-se e envolver-se no processo, sendo participativo. Haja vista, que não se resolve nada sozinho, mas se consideram as decisões como responsabilidade de todos, por acreditar-se que os colaboradores podem dar o que têm o que sabem e o que são (ARAÚJO, 2009).

Contudo, o mercado passa por profundas e rápidas mudanças, haja vista que “a definição de valor percebido pelo cliente sofre constantes alterações”, e no que se refere à rapidez com que as informações fluem, “quanto no que se refere à competição cada vez mais acirrada, em que verificamos a ascensão e a queda de muitas organizações”, o que se observa é o aumento dos custos como o nível de serviço têm sido determinantes na concorrência. Deste modo, a entrada de concorrentes com tecnologias e competências que promovem diferenciais competitivos, como custos otimizados associados à elevação do nível de serviço,

altera o equilíbrio das forças do mercado e as atenções se voltam à criação de vantagens competitivas duradouras (BULLER, 2012).

Para Taboada (2009) a gestão de logística representa a conexão entre a empresa e os seus fornecedores e com os seus clientes por meio do fluxo material, dando corpo à cadeia logística.

**FIGURA 3** – Cadeia Logística e as suas partes integrantes



FONTE: Taboada (2009, p. 15).

A partir da figura 3 entende-se que:

- Na logística de suprimentos, o alvo da movimentação material são as matérias-primas, os componentes e as embalagens, os quais vão desde o fornecedor até que estejam disponíveis para a manufatura;
- Na logística industrial, o alvo da movimentação muda, pois o mesmo inicia com a matéria-prima, continua com a movimentação dos produtos em processo e termina movimentando os produtos acabados;
- Na distribuição física de produtos, é talvez mais complexa e importante etapa da cadeia logística, pois essa área encarrega-se de movimentar os produtos acabados desde o armazém de produtos finais até o cliente.

## 2.5 OS CORREIOS E SUAS CARACTERÍSTICAS

A Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (Correios) é uma empresa pública, a qual é caracterizada por ter uma organização do tipo linha-assessoria (*ou staff*), na qual seu organograma de forma verticalizada (linear), é combinada com uma organização do tipo funcional. Este modelo proporciona à empresa inúmeras vantagens, tais como, reduzir as desvantagens da organização como um todo (CORREIOS, 2014).

O Correio apresenta em sua estrutura organizacional um conjunto ordenado de responsabilidades, autoridades, vinculações hierárquicas, funções e descritivo das áreas e órgãos. Esta por sua vez é representada pela Administração Central, a qual compreende: Conselho Fiscal, o Conselho de Administração, a Diretoria Executiva, o Comitê Executivo, os Departamentos, Centros de Serviços e órgãos de mesmo nível, e pela Administração Regional, composta das Diretorias Regionais (CORREIOS, 2014).

É importante frisar que o processo organizacional que determina o agrupamento das atividades nos Correios se caracteriza por ser do tipo departamentalização funcional, o qual reuniu inúmeras pessoas para fazer um trabalho e esses indivíduos são agrupados de acordo com a semelhança entre as funções exercidas pelos mesmos, tais como:

- **GEVAR** – Gerência de Vendas no Varejo
- **GEREN** – Gerência de engenharia
- **GEFIN** – Gerência Financeira
- **GERAT** – Gerência de atendimento

A estrutura apresentada pela empresa Correios é a de departamentalização funcional, esta faz com que a empresa tenha uma série de vantagens, como: especialização de tarefas, permitirem um maior controle da administração, centralizar o conhecimento dos especialistas.

### **2.5.1 Diretoria Regional do Amazonas**

Vejamos a seguir o organograma da Diretoria Regional do Estado do Amazonas.

#### **a) GABINETE DA DIRETORIA REGIONAL:**

- a) responsável pela gestão dos negócios dos Correios no Amazonas;
- b) dirigir e controlar as atividades administrativas e operacionais da ECT no Amazonas;

#### **b) SEÇÃO ADMINISTRATIVA (SEAD):**

- a) preparar correspondências e outros documentos para expedição;
- b) registrar, distribuir, controlar e arquivar documentos expedidos e recebidos, assim como de tramitação interna;
- c) executar os serviços de digitação, reprodução, impressão e distribuição de trabalhos;
- d) executar as atividades administrativas referentes a pessoal, patrimônio e materiais.

#### **c) ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO (ASCOM):**

- a) aplicar as políticas e coordenar as atividades das áreas de comunicação estratégica e de relacionamento institucional da empresa, em âmbito regional;
- b) assessorar o Diretor Regional, os Coordenadores Regionais e o grupo gerencial no relacionamento com a imprensa da jurisdição da DR;
- c) coordenar as publicações regionais e atuar como correspondente da Diretoria Regional para as publicações corporativas;

#### **d) ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO E QUALIDADE (APLAQ):**

- a) coordenar a implantação do Programa Nacional de Qualidade dos Correios na Regional;
- b) consolidar e divulgar os resultados obtidos na Regional com a implantação dos projetos que compõem o Programa Nacional de Qualidade dos Correios;

**e) GERÊNCIA DO CENTRO DE TRATAMENTO DE CARTAS E ENCOMENDAS (GCTCE):**

- a) administrar os recursos humanos e materiais, desenvolvendo ações no sentido de sua utilização racional, elevação do bem-estar do pessoal e do aprimoramento organizacional;
- b) coordenar e controlar as atividades executadas no CTCE;
- c) cumprir o Regimento Interno e demais documentos do CTCE;

**f) GERENCIA DE VENDAS (GEVEN):**

- a) realizar campanhas regionais de incentivo e promoção de vendas de produtos e serviços, visando estimular a atuação da força de vendas;
- b) elaborar material de divulgação das campanhas de incentivos às vendas de produtos e serviços a elas vinculados;
- c) acompanhar a venda de produtos ou serviços incluídos em campanhas promocionais ou de premiação da força de vendas;
- d) acompanhar e divulgar as metas e resultados das campanhas de vendas;

**g) REGIÃO DE VENDAS (REVEN):**

- a) Buscar novos negócios e novos clientes de forma alinhada às políticas da Vice-Presidência de Clientes e Operações;
- b) Distribuir as metas Comerciais para as unidades e para a força de vendas do Varejo;
- c) Disseminar as melhores práticas comerciais entre as agências sob sua coordenação;
- d) Promover ações para atingir as metas de receita dos Segmentos Micro e Pequenas Empresas - MPE, Atacado, Governo e Varejo.

**h) GERÊNCIA DE ATENDIMENTO (GERAT):**

- a) Contratação de imóveis;
- b) Planejamento orçamentário anual de investimento;
- c) Padronização de Melhoria das Agências (PMA)



**i) GERÊNCIA DE SEGURANÇA EMPRESARIAL (GSEMP):**

- a) realizar e acompanhar a execução das ações de campo e dos planos de segurança empresarial nos processos de atendimento e do fluxo postal (tratamento, transporte e distribuição);
- b) realizar avaliação de riscos, conforme orientação corporativa, em todo o contexto de segurança empresarial da Diretoria Regional;
- c) desenvolver atividades voltadas ao repasse de informações e ao gerenciamento de dados, relacionados com a segurança postal nos processos de atendimento e do fluxo postal;
- d) disseminar orientações e procedimentos voltados à segurança empresarial nos processos de atendimento e do fluxo postal de forma continuada;

**j) GERÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS (GEREC):**

- a) prover e manter a empresa com pessoas qualificadas, preparadas, motivadas, satisfeitas, comprometidas e aptas para o desenvolvimento de suas atividades, dentro de um clima organizacional saudável e de um ambiente de trabalho adequado e de qualidade.
- b) direcionar soluções que proporcionem condições adequadas ao desenvolvimento e crescimento profissional, valorização e permanência de lideranças e colaboradores, inseridos no novo contexto e desafios dos Correios 2020, que é ser fornecer soluções acessíveis e confiáveis para conectar pessoas, instituições e negócios, no Brasil e no mundo.

**l) GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO (GERAD):**

- a) executar, de acordo com as normas em vigor na Empresa, as atividades administrativas referentes ao pessoal lotado na Gerência;
- b) elaborar estimativas de consumo, requisitar, receber, guardar, distribuir e controlar o material necessário às atividades da Gerência, bem como realizar as pequenas compras;
- c) preparar, para expedição, as correspondências e demais documentos originados na Gerência;
- d) desempenhar as atividades de recebimento, registro, análise, distribuição, controle e arquivo dos documentos recebidos e expedidos pela Gerência, bem como de tramitação interna;

**m) GERÊNCIA DE ENGENHARIA (GEREN):**

- a) Observar o alinhamento dos processos e atividades de gestão com o plano estratégico dos Correios e com o Modelo de Excelência da Gestão, da Fundação Nacional da Qualidade.
- b) Implementar uma gestão baseada em processos, devidamente documentados, padronizados e manual, acompanhados periodicamente por meio de indicadores de desempenho;
- c) Assegurar a continuidade dos serviços, buscando os recursos adequados.
- d) Definir metodologia de atendimento às demandas, desdobrando suas etapas, estabelecendo acordo de nível de serviço, responsabilidades e áreas envolvidas;
- e) Realizar as atividades relacionadas à concepção de obras e serviços de engenharia e arquitetura, ou seja, elaboração dos Estudos Preliminares a partir do Programa de Necessidades definido pelas áreas clientes, através das equipes técnicas dos Correios, devendo ser justificados os casos excepcionais.

### 3 MÉTODO DE PESQUISA

#### 3.1 TIPO E DESCRIÇÃO GERAL DA PESQUISA

Para o desenvolvimento da pesquisa realizada neste TCC foi empregado o método de abordagem hipotético-dedutivo, o qual se inicia pela percepção de uma lacuna nos conhecimentos a cerca da fórmula hipotética e, através do processo de inferência dedutiva, testa a predição da ocorrência de fenômenos abrangidos pela hipótese (MARCONI e LAKATOS, 2011).

De acordo com o método de pesquisa apresentada por Gil (2010) a pesquisa enquadra-se como bibliográfica por ser elaborada a partir de materiais já publicados, como livros, revistas, jornais, teses, dissertações e outros. É importante frisar que praticamente toda pesquisa acadêmica requer em algum momento a realização de trabalho caracterizado como pesquisa bibliográfica (GIL, 2010).

No tocante à natureza da pesquisa, esta é classificada como sendo de natureza básica (KAUARK, MANHÃS e MEDEIROS, 2010). Quanto à forma de abordagem do problema foi utilizada a pesquisa qualitativa, a qual de acordo com Gil (2010) é elaborada com base em material já publicado. Tendo em vista que praticamente toda pesquisa acadêmica requer em algum momento a realização de trabalho que pode ser caracterizado como pesquisa bibliográfica.

Em complemento Kauark, Manhães e Medeiros (2010) consideram que na abordagem qualitativa há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, sendo um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números. Logo, não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas, sendo que o ambiente natural é a fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave.

Sobre o ponto de vista dos objetivos é considerada descritiva e exploratória. Primeiramente descritiva pelo fato de analisar os dados indutivamente, pois o processo e seu significado é o foco principal de abordagem. Exploratória por objetivar a maior familiaridade com o problema, a construção de hipóteses, envolve o levantamento bibliográfico (KAUARK, MANHÃS e MEDEIROS, 2010).

Foi realizado um estudo de caso na Agência dos Correios do Município de Guajará no Estado do Amazonas. Sobre estudo de caso, autores como Gil (2010) afirmam que nas ciências, durante muito tempo foi utilizado o estudo de caso e que

o mesmo foi encarado como procedimento pouco rigoroso, o qual serviria apenas para estudos de natureza exploratória. Atualmente, este tipo de estudo é encarado como delineamento mais adequado para investigação de um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto real, no qual os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente percebidos (GIL, 2010) *apud* (YIN, 2005).

E por fim, esta foi aplicada no intento de informar e frisar a real importância da Logística para os CORREIOS na agência de Guajará- AM, para a prática do alinhamento e também contribuições aos planos e planejamentos logísticos à Diretoria Regional do Amazonas.

## 3.2 CARACTERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

### 3.2.3 Agência dos Correios de Guajará – AM

A presente pesquisa foi realizada na Agência dos Correios do município de Guajará – AM, a mesma situa-se na Avenida Presidente Vargas, nº 182 – Centro.

É uma pequena instalação, composta por 5 (cinco) funcionários:

- 1 Gerente: o atual gerente é um funcionário antigo da agência, o qual exercia o cargo de Agente de Correios;
- 1 Agente de Correios: este exerce atividade comercial;
- 1 Agente de Correios: que exerce atividade de carteiro
- 2 Terceirizados:
  - 1 exerce atividade de Limpeza;
  - 1 transportador de cargas.

**FOTO 1** – Agência dos Correios de Guajará – AM.



FONTE: Pesquisador, 2014.

A foto1 apresenta a porta de entrada da agência, a qual é pequena e simples, entretanto, a mesma segue as mesmas regulamentações das demais agências do território nacional. Sobre a identidade corporativa da empresa, Correios(2015) descrever que esta identidade se divide em:

**- Negócio:** Soluções que aproximam

Neste seguimento os Correios oferecem à sociedade muito mais que produtos e serviços; sendo que a mesma entende a necessidade de seus clientes e com isso foca em soluções adequadas que permitem aproximá-los de pessoas e organizações onde quer que estejam, encurtando distâncias.

- **Missão:** Fornecer soluções acessíveis e confiáveis para conectar pessoas, instituições e negócios no Brasil e no Mundo.

Para que sua missão possa realmente seja alcançada, a empresa Correios demonstra ao mundo que é uma empresa dinâmica e preocupada em entender as necessidades e os anseios dos seus clientes. Portanto, oferece produtos e serviços de qualidade, que atendem plenamente às necessidades dos clientes e da sociedade, cumprindo o compromisso de pontualidade e segurança e promovendo a integração sem fronteiras.

- **Visão:** Ser uma empresa de classe mundial.

Diante deste desafio ousado, a empresa Correios busca está entre as organizações que são consideradas as melhores do mundo em gestão organizacional, as quais se destacam pelas suas práticas e respectivos resultados. Portanto, buscar alcançar a visão conforme se pretende a empresa Correios busca ser exemplar, com resultados iguais ou superiores em comparação com os referenciais de excelência, podendo ser considerada líder em seu setor de atuação.

- **Valores:** Ética, meritocracia, respeito às pessoas, compromisso com o cliente e sustentabilidade.

Para que seus valores sejam praticados, a empresa propaga os seguintes princípios:

- a) Ética: transparência em seus relacionamentos e em boas práticas de governança;
- b) Meritocracia: valorização dos empregados por seus conhecimentos e competências;
- c) Respeito às pessoas: tratamento justo e correto à força de trabalho;
- d) Compromisso com o cliente: garantia do cumprimento da promessa de eficiência de seus produtos e serviços;
- e) Sustentabilidade: equilíbrio entre os aspectos social, ambiental e econômico.

### 3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA (OU PARTICIPANTES)

Os sujeitos participantes da pesquisa foram os 5 (cinco) funcionários da agência.

Faz importante lembrar que não foi realizado o desenvolvimento de questionários ou pesquisas com os mesmos.

O critério utilizado foi a observação direta, e a descrição dos processos que envolvem a logística da respectiva agência dos Correios no município de Guajará - AM.

Uma solicitação de pesquisa foi desenvolvida pela Instituição de Ensino, com o intuito de poder realizar a pesquisa sobre a logística da respectiva agência.

### 3.4 PROCEDIMENTOS DE COLETA E DE ANÁLISE DE DADOS

A técnica de coleta de dados utilizada foi a observação direta intensiva, a qual de acordo com Marconi e Lakatos (2011) utiliza “os sentidos na obtenção de determinados aspectos da realidade”. Os mesmos autores ainda complementam que este método não consiste apenas em ver e ouvir, mas também em examinar fatos e fenômenos que se deseja estudar.

A entrevista utilizada consistiu em uma conversação efetuada face a face junto ao gerente da agência, bem como pesquisa no site dos Correios.

Quanto à análise de dados, dar-se através de fotografias retiradas na própria agência dos Correios de Guajará - AM, autorizada pela gerência.

Foram analisados os setores que envolvem o processo de logística, desde o recebimento das encomendas advindas de outras agências para entrega ao cliente, bem como, as encomendas postadas pelos clientes do respectivo município.

#### 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A partir da pesquisa de campo realizada na Agência dos Correios no município de Guajará – AM observa-se que a mesma é uma unidade simples, a qual necessita de melhorias urgentes em vários quesitos, dentre eles as instalações, vejamos a foto 2 que demonstra a situação da unidade pelo lado externo.

**FOTO 2** – Instalações da Agência dos Correios de Guajará –AM.



FONTE: Pesquisador, 2014.

Através da foto 2 observa-se que a unidade encontra-se em uma situação que necessita de reformas e melhorias. A pintura encontra-se deteriorada, as paredes com rachaduras e quebradas o que possibilita infiltrações, podendo ocasionar mofo, fungos proliferação de microrganismos que podem ser prejudiciais a saúde dos funcionários dessa instalação, bem como podendo ocorrer alguma alteração nas embalagens e documentos que se encontram no interior da mesma.



Ainda sobre as instalações da agência, outra problemática é a situação da área interna da mesma.

**FOTO 3** – Interior da Agência dos Correios de Guajará.



FONTE: Pesquisador, 2014.

A partir da foto 3 percebe-se que a mesma possui problemas com o piso, o qual devido a longo período que vem sendo utilizado sem nenhuma reforma, apresenta descolorações, em alguns casos não há mais lajotas, o que proporciona um aumento de poeira e sujeira dentro da agência, bem como proliferação de insetos, como formigas e outros.

As encomendas são encaminhadas da Agência de Cruzeiro do Sul para a Agência de Guajará via combi, no qual as mesmas são oriundas dos CT (Centros de Tratamentos e AC- Agências de todo país). Vejamos a foto 4 que mostra a chegada de encaminhamentos para a referida agência.

**FOTO 4**-Chegada de encomendas na Agência de Guajará - AM.



FONTE: Pesquisador, 2014.

A foto 4 representa o exato momento da entrega de um dos vários encaminhamentos. Verificamos que a combi é um modelo antigo, entretanto, encontra-se em um bom estado de conservação.

A partir da chegada do veículo as encomendas seguem todo um protocolo e procedimento de conferências para que seja entregue à responsabilidade da agência a qual está sendo entregue.

Na foto 5 a seguir, apuramos que as encomendas são entregues em caixa de tamanhos variados, de acordo com o tamanho dos objetos ou documentos, estes são embalados para a transferência de agência. Vejamos a foto 5.

**FOTO 5** – Recebimento de encomendas.



FONTE: Pesquisador, 2014.

Na foto anterior é visível que não há uma organização referente à organização e arrumação das caixas dentro da combi, uma vez que na imagem observamos que algumas caixas caíram sobre outras e apresentam sinais de amassados.



Já na foto 6, torna-se visível o mal armazenamento das encomendas dentro do veículo. Algumas caixas abriram durante o percurso de transferências entre as agências, outras, devido o balanço do veículo foram lançadas para frente, assim derrubando as que estavam acima delas e remessando-as de encontro com as costas do banco do motorista e passageiro.

**FOTO 6** - Armazenamento da carga no veículo.



FONTE: Pesquisador, 2014.

Toda a encomenda encaminhada à agência de Guajará recebe um tratamento de acordo com o protocolo de transferências da instituição, o qual consiste em:

- a) Encaminhamento (ou seja, a carga é transportada da Agência de Cruzeiro do Sul para a Agência de Guajará via combi, oriundas dos CT - Centros de Tratamentos e AC – Agências de todo país);
- b) Carga recebida por Celson Nonato Monteiro de Alexandria (carteiro);

- c) Carga conferida manualmente através de LR (lista de registros) por Celson Nonato Monteiro de Alexandria (carteiro);
- d) Carga conferida eletronicamente no SRO (Sistema de Rastreamento de Objetos) por Celson Nonato Monteiro de Alexandria (carteiro);
- e) Separação de objetos (Tratamento, que é o processamento manual dos objetos a serem enviados aos destinos finais, no menor tempo possível);
- f) Cadastro de objetos em LOEC (Lista de Objetos entregues ao carteiro);
- g) Saída do carteiro para a entrega aos destinatários via bicicleta. (Distribuição, ou seja, ato final de todo o processo produtivo dos Correios).

A foto 7 evidencia exatamente o item “e” que é a separação dos objetos.

#### **FOTO 7 - Armazenamento das encomendas**



FONTE: Pesquisador, 2014.

Na foto como podemos ver, devido a falta de local, as encomendas são armazenadas rapidamente em locais próximos uma das outras para verificação dos

locais de destino. Estas por sua vês são empilhadas de acordo com o tamanho do pacote e peso para que não haja rasuras nas embalagens.

**FOTO 8-**Encomenda colocada em lugar impróprio



FONTE: Pesquisador, 2014.

Devido o curto espaço, as encomendas são colocadas em locais impróprios, como: sobre mesas; embaixo de cadeiras; ao lado do balcão de atendimento ao público e outros.

A foto 9 apresenta como são os processos de separação das encomendas para saída e postadas para os destinatários. Durante estes intervalos as encomendas são postas sobre mesas, cadeiras, balcões tornando o ambiente desagradável e com visual desorganizado, além de interferir nas atividades diárias, forçando os funcionários a trabalharem em situações desconfortáveis.



**FOTO 9** - Separação dos objetos para entrega ao destinatário.



FONTE: Pesquisador, 2014.

Na foto 9 há caixas sobre a mesa e atrás da cadeira do funcionário, fazendo com que o mesmo tenha de desenvolver suas atividades em um ambiente restrito, com um curto espaço.

Sobre as encomendas estarem em locais impróprios, a foto 10 nos mostra caixas em lugares incorretos pelo chão, ocasionando uma interrupção na passagem dos funcionários.

**FOTO 10** – Encomendas e caixas em lugares impróprios.



FONTE: Pesquisador, 2014.

Deste modo, comprovou-se que a agência não conta com um espaço adequado para recebimento, conferência, tratamento dos objetos e outros. Todos esses processos são realizados no mesmo ambiente em que os clientes são atendidos.

De acordo com as observações realizadas em loco, o processo de saída das encomendas postadas na agência de Guajará engloba vários processos, dentre ele:

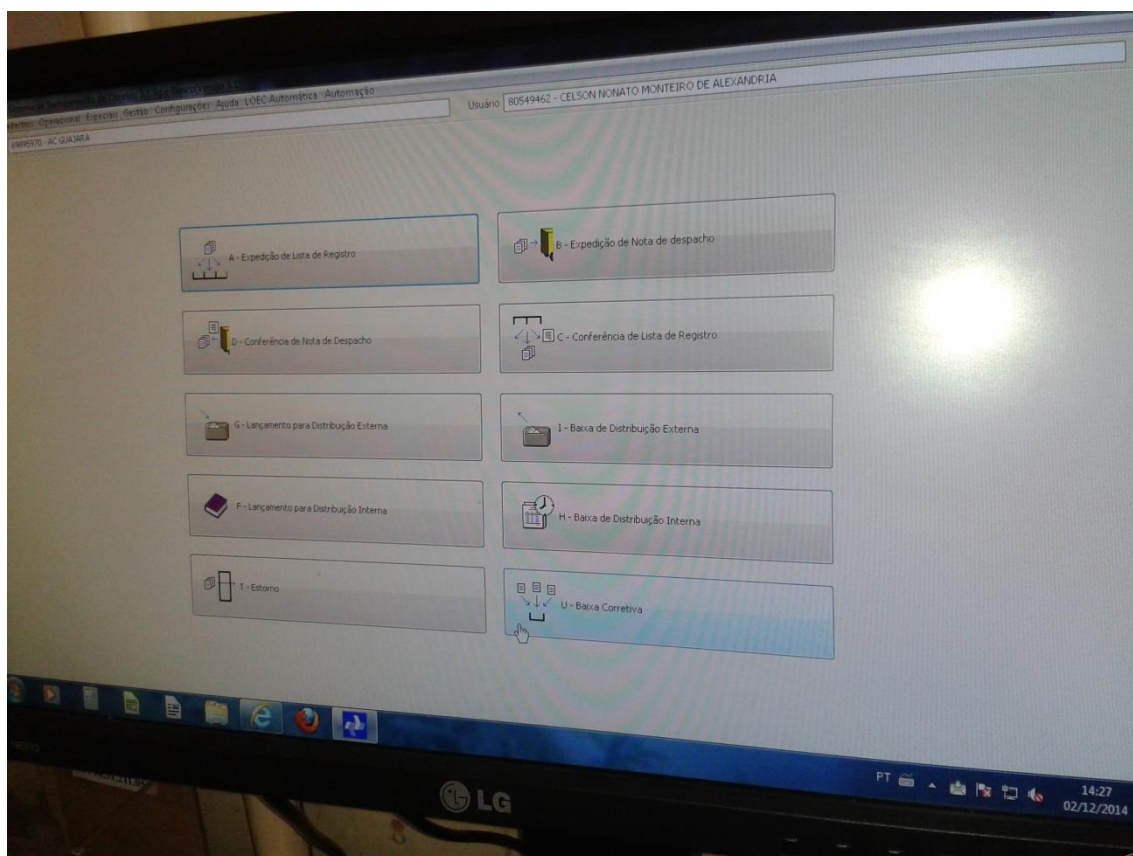
a) Postagem na agência com o atendente;



- b) Coleta de objetos pelo carteiro para armazenamento nas malas e caixetas;
- c) Tratamento dos objetos (separação e colocação de selos e rótulos com os seus respectivos centros de destinos);
- d) Registro e inclusão dos objetos no SRO (Sistema de Rastreamento de Objetos);

A foto 11 mostra a tela do SRO, no qual constam todas as informações das encomendas, desde a data da postagem, até a data e hora do recebimento pelo destinatário.

#### **FOTO 11 -Sistema de Rastreamento de Objetos**

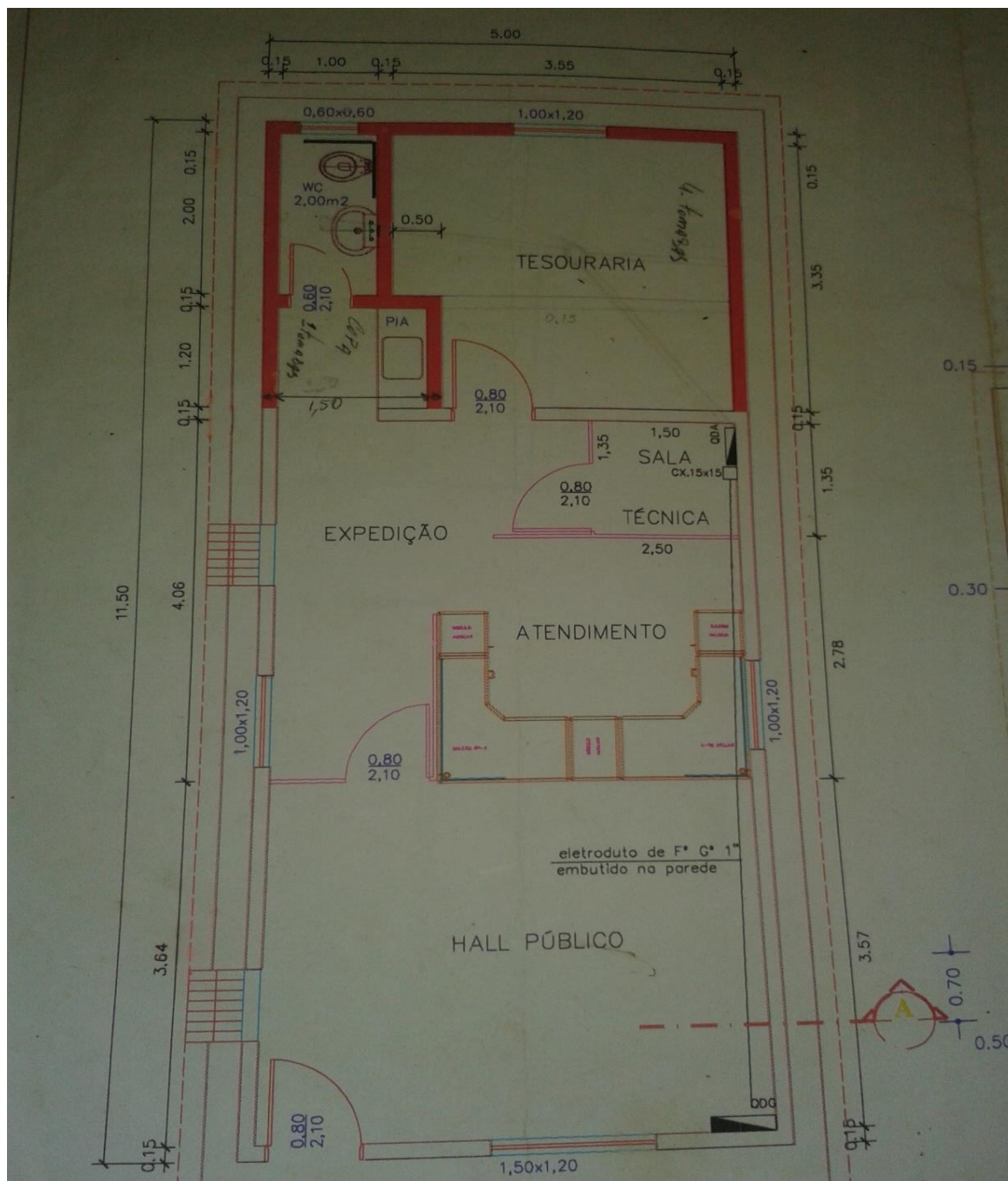


FONTE: Pesquisador, 2014.

- e) Preparação de LR (lista de registros) dos objetos a serem encaminhados aos destinos finais;
- f) Fechamento e leitura das Malas no SRO (Sistema de Rastreamento de Objetos);
- g) Emissão de Nota de Despacho entregue ao transportador, juntamente com as malas que são levadas até a Agência de Cruzeiro do Sul – AC para posterior envio aos CT - Centros de Tratamentos.

Vejamos a Figura 2 e 3 que representam as diferenças entre a atual instalação dos Correios de Guajará – AM e uma proposta de nova instalação (Planta da Nova Construção).

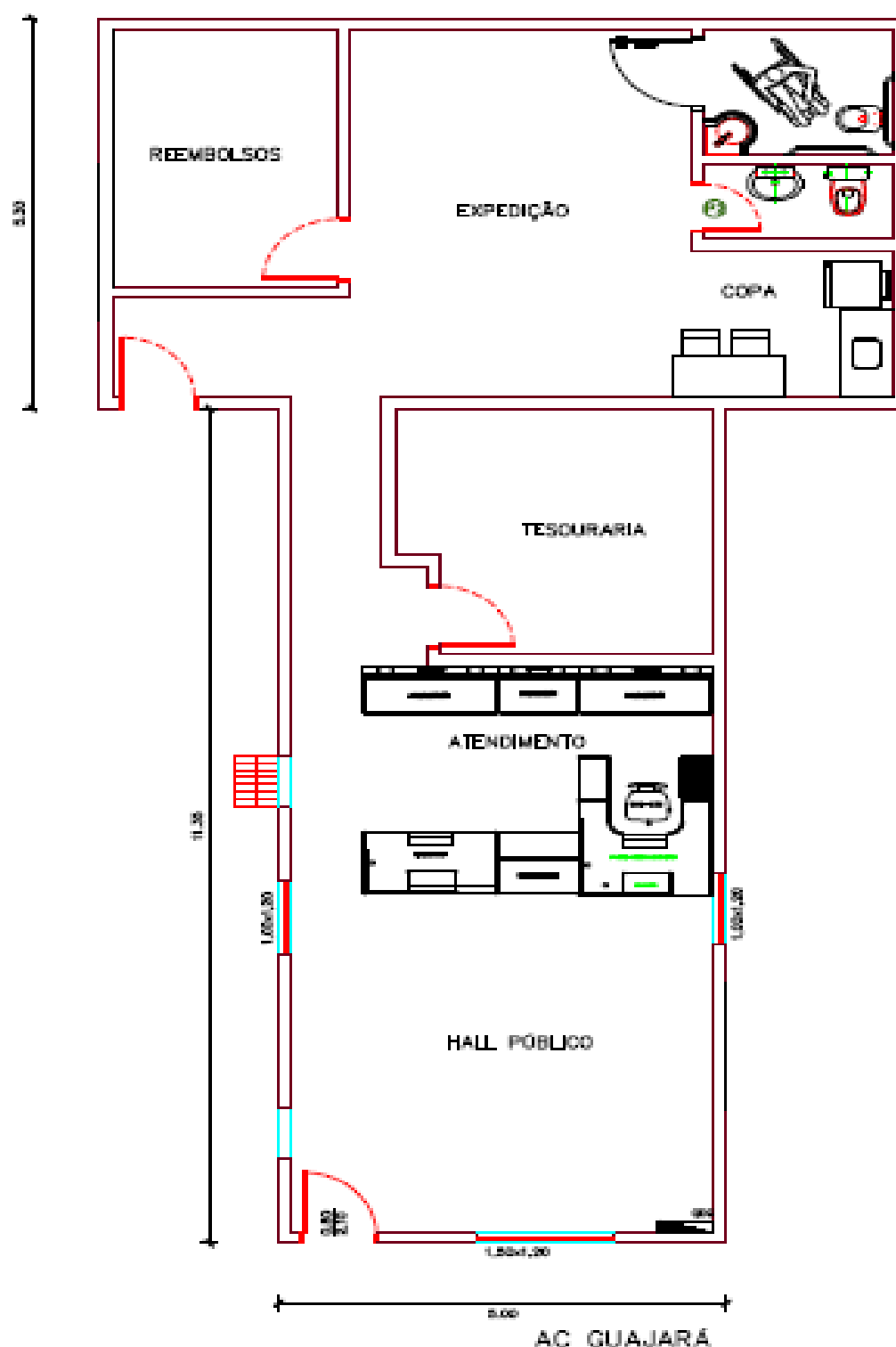
**FIGURA 4** –Planta da Atual Agência de Guajará – AM.



FONTE: Correios de Guajará - AM.

Embora a Agência possua uma planta na qual apresenta uma proposta com inúmeras melhorias, vale ressaltar que estas necessitam ser implantadas urgentemente. Vejamos a figura 3 que demonstra tais melhorias.

**FIGURA 5** – Planta Proposta para a nova Agência dos Correios de Guajará – AM.



FONTE: Correios de Guajará – AM.

Com podemos observar a nova instalação da agência apresenta novos setores que até o presente momento atuam dentro da mesma sem local fixo e apropriado. O setor de atendimento ao cliente será diferenciado, a expedição irá adquirir um espaço amplo, separada da área técnica e outros. Dentre as principais melhorias, podemos citar:

- a) Ampliação do Hall Público – o qual proporciona maior comodidade aos clientes;
- b) Área do Atendimento Personalizada: espaço destinado apenas ao atendimento, todo o material necessário e utilizado durante o expediente organizado em armários, para melhor atender o funcionário;
- c) Tesouraria: ganha uma sala própria, independente dos demais setores;
- d) Expedição: este setor ganha um local apropriado, amplo, com copa para higiene dos funcionários após a manipulação das encomendas. Uma porta de entrada/saída das encomendas será implantada neste setor. Já que nos dias atuais as encomendas entram pela mesma entrada que os clientes.

Desta forma, conclui-se que a planta da nova instalação quando aprovada pela Diretoria dos Correios além de proporcionar qualidade no atendimento aos clientes, bem estar aos funcionários, irá também proporcionar um lugar seguro e amplo para a entrada/saída das encomendas, já que a mesma terá um espaço adequado para estes processos.

## CONCLUSÃO

Embora a logística seja um tema pouco discutido em ambiente empresarial, nota-se que a mesma é de suma importância para o bem estar da empresa, organização dos setores, processos de recebimento e envio de mercadorias, e principalmente economia e custos.

Os Correios sendo uma empresa que lida diariamente com envios e recebimentos de mercadorias de variados tamanhos e valores, tem como primordial os processos envolvidos na logística de seus produtos e serviços.

Embora muitas de suas agências sejam padronizadas, observa-se que ainda há melhorias a serem realizadas, seja em reforma e construção de mais agências, na melhoria dos processos, de seus veículos e outros.

Através do desenvolvimento deste Trabalho de Conclusão de Curso, foi possível ter a oportunidade de aprofundar conhecimentos a cerca de logística, e acima de tudo poder conhecer melhor como dar-se a gestão logística sobre o funcionamento das agências dos Correios, em especial Agência do município de Guajará – AM.

Deste modo, conclui-se que a logística é de grande importância para o crescimento e desenvolvimento da agência de Correios de Guajará - AM, bem como para a Empresa Correios, a qual para buscar alcançar seus objetivos; bem como sua missão e visão fazem-se necessário o desenvolvimento de melhorias constantes.

Com isso, faz-se importante ressaltar que os serviços ofertados tanto na Agência dos Correios de Guajará-AM, bem como em outras regiões apresentam falhas, o que demonstra que o conhecimento adquirido através do desenvolvimento deste TCC visa evidenciar a existência de boas e melhores práticas de gerenciamento logístico, utilização de ferramentas de qualidade para melhoria contínua dos níveis de serviços prestados, para de modo geral existir uma resolução ou melhoria de todas as dificuldades existentes no referido estado. Até porque essa empresa no geral tem missão, visão e valores que a todo instante precisam ser cumpridos, iniciando por apresentar uma excelente gestão de operações e logística agindo sempre estrategicamente para que se consiga entregar a tempo e no prazo anunciado o pacote de valor aos seus clientes amazonenses.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARAÚJO, Maria Cristina Munhoz. **Modelos de Gestão: Qualidade e Produtividade**. 2ª ed. – Curitiba: IESDE Brasil S.A., 2009.

BULLER, Luiz Selene. **LOGÍSTICA EMPRESARIAL**. – Curitiba: IESDE Brasil S.A., 2012.

CARDOSO, Patrícia Alcântara. **Gestão de operações e logística II**. – 2. ed. reimp. – Florianópolis : Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES : UAB, 2012.

CARVALHO, Marcos Roberto. **Gestão dos Canais de Distribuição**. – Curitiba: IESDE Brasil S.A., 2009

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. – 6 ed. – Rio de Janeiro: Campus, 2000.

CORREIOS. **Quem somos**. [Online]. Disponível no Endereço Eletrônico: <<http://www.correios.com.br/sobre-correios/a-empresa>> Acesso em Set. 2014. 21h

\_\_\_\_\_. **Lei de Acesso à Informações**. Disponível no Endereço Eletrônico: <<http://www.correios.com.br/sobre-correios/acesso-a-informacao>> Acesso em Set. 2014. 22h

DORNIER, P.; ERNST, R.; FENDER, M.; KOUVELIS, P.; **Logística e Operações Globais**. São Paulo: Atlas, 2000.

FERNANDES, Kleber dos Santos. **LOGISTICA: Fundamentos e processos**. – 1 ed. rev.. – Curitiba, PR: IESDE Brasil, 2012.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. – 5. Ed. – São Paulo: Atlas, 2010.

KEHRIG, Ruth Terezinha. **Administração Pública Gerencial**. – 2. ed. rev. e atual. – Palhoça : UnisulVirtual, 2010.

KUARK, Fabiana; MANHÃES, Fernanda Castro; MEDEIROS, Carlos Henrique. **Metodologia da Pesquisa: guia prático**. – Itabuna: Via Literarum, 2010.

LAURINDO, Alisson M.; TEIXEIRA, Alex V. **A logística na administração pública: conceitos e métodos**. Curitiba: InterSaberes, 2014.

LEBOEUF, Michel. **Como Conquistar Clientes e Mantê-los para Sempre**. Ed. Harbra. SP: 1996.

MACHADO, Jacira de Lima. **O papel do serviço público municipal na logística reversa do óleo de cozinha.** – São Paulo, SP: [s.n], 2009.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico:** procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos. 7. Ed. – 6. Reimp. – São Paulo: Atlas, 2011.

MALMEGRIN, Maria Leonídia. **Gestão Operacional.** Florianópolis:Departamento deCiências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2010

ROSA, Rodrigo de Alvarenga. **Gestão de operações e logística I.** Florianópolis:Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2011.

TABOADA, Carlos. **Gestão de Tecnologia e Inovação na Logística..** – Curitiba: IESDE Brasil S.A.,2009.

## **ANEXO**



## ANEXO A – Solicitação de Pesquisa

CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO PERMANENTE – CEDUP



UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL  
PÓLO DE CRUZEIRO DO SUL

### SOLICITAÇÃO

Venho por meio desta, solicitar ao gestor desta importante instituição pública (Empresa de Correios e Telégrafos do município de Guajará, Amazonas) a aceitação, como pesquisador de dados e informações, do aluno **Luis Antônio Oliveira de Moraes**, portador do cadastro de pessoas físicas (CPF) **877179132-91** e da cédula de identidade (RG) **2073301-1**, matrícula **10/0149618** aluno devidamente matriculado do curso de **Bacharelado em Administração Pública** pela Universidade de Brasília - UnB, na modalidade EaD, via Polo de Apoio Presencial da Universidade Aberta do Brasil – UAB sito a Rua Rui Barbosa número 525, Bairro Centro no município de Cruzeiro do Sul, Acre. O referido aluno encontra-se no 8º período do supracitado curso e precisa desses dados para encerramento do curso através da disciplina TCC – Trabalho de Conclusão de Curso. Certos de contar com sua valiosa contribuição no processo de formação de nossos acadêmicos, nos colocamos a disposição para dirimir quaisquer dúvidas.

Cruzeiro do Sul, 04 de dezembro de 2014.

OK!  
11.12.14

Raimundo Nonato da Silva  
Agente de Correios  
Mat. 8.576.752-2  
CPF: 196.469.102-78

ELENILDA MAIA DE ARAÚJO SILVA  
COORDENADORA DO CENTRO DE EDUCAÇÃO  
PERMANENTE DE CRUZEIRO DO SUL

Elenilda Maia de Araújo Silva  
Coordenadora do CEDUP-Polo da UAB- CZS/AC

Rua Rui Barbosa, 525 – Centro – Cep. 69.980-000  
Cruzeiro do Sul-Acre – Fone/Fax: (0XX)-68-3322-7986